



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la unidad de referencias y
contrarreferencias del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial
La Libertad – EsSalud 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Narda Glenda Alva Quilcat (ORCID: 0000-0003-0488-6358)

ASESORA:

Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta tesis se lo dedico a Dios por guiarme
hasta terminar mi carrera.

Con todo mi amor y admiración.

A mis padres, Nilda Consuelo Quilcat León y
José Gonzalo Alva Castillo, a mis hermanos
Alex, Mitchell y Sheilla y a mi amada hija
Katherin Nicolle Alvarado Alva, quienes, con
amor, comprensión, apoyo y confianza me
acompañaron en el reto de convertirme en
profesional.

Agradecimiento

A Dios, por darme salud, vida y las fuerzas
para seguir siempre adelante, a mis padres,
hermanos y a mi amada hija, por su
comprensión, apoyo incondicional y sobre
todo por su sacrificio y soportar mis ausencias,
por motivarme a seguir siempre adelante

A mis profesores de la Universidad por sus
enseñanzas y orientación que han sido
fundamentales en el desarrollo de mi carrera.

A mis siempre incondicionales e inseparables
compañeras de desvelos, locuras, alegrías y
tristezas, mis cuatro amigas, quienes llegaron a
mi vida para quedarse para siempre.


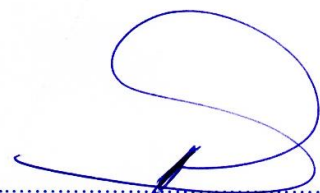

Página del jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)...Alva Quilcat Narda Glenda cuyo título es: Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en la unidad de referencias y contrarreferencias del Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad – EsSalud 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:¹⁷.....(número)
.....Diecisiete.....(letras).

Trujillo 15 de Julio del 2019

 Dra. Flor Alicia Calvanapón Alva PRESIDENTE	 Mg. Pedro Jesús de Bracamonte Morales SECRETARIO
 Mg. Segundo Eloy Sofo Abanto VOCAL	

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

Declaratoria de autenticidad


Yo, Alva Quilcat Narda Glenda identificada con DNI N° 18197729, a razón de cumplir con las disposiciones reglamentarias y administrativas de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad César Vallejo, declaro que toda la información presentada en esta investigación es propiedad intelectual de la autora, salvo los casos que requiera enfatizar o sintetizar ciertos puntos, se toma como modelo a otros autores que previamente están citados y referenciados bajo las normas APA sexta edición.

Por tanto, declaro bajo juramento que la información presentada en cuanto a planteamientos, información y resultados son de legítima autenticidad.

A fin de corroborar la veracidad de la investigación, me someto a asumir todas las sanciones administrativas y/o legales que puede ocasionar incurrir en plagio o cualquier tipo de falsedad genérica o ideológica.

Así mismo, autorizo a la universidad a publicar la presente investigación si así lo considera conveniente.

Trujillo, 15 julio de 2019


Alva Quilcat, Narda Glenda

DNI: 18197729



Índice

Pág.

Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
MÉTODO.....	20
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
2.2. Operacionalización de variables	20
2.3. Población, muestra y muestreo	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5. Procedimiento	27
2.6. Método de análisis de datos	27
2.7. Aspectos éticos.....	28
RESULTADOS	29
DISCUSIÓN.....	41
CONCLUSIONES	46
RECOMENDACIONES	47
PROPUESTA.....	49
REFERENCIAS	57
ANEXOS	62

Resumen

El presente trabajo de investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, transversal tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la unidad de referencias y contrarreferencias del “Hospital Alta Complejidad Virgen de la Puerta de la Red Asistencial La Libertad – EsSalud 2019”, para lo cual se contó con la participación de 385 usuarios; a quienes se les aplicó el Cuestionario de Gestión administrativa y el Cuestionario de Calidad del servicio, cuya confiabilidad fueron de 0.89 y 0.87 respectivamente. Los resultados encontrados fueron que según los usuarios de la unidad de referencias y contrarreferencias, un 74.55% de los encuestados considera como regular la gestión administrativa, mientras que un 66.23% de los encuestados considera como buena la calidad del servicio hacia el usuario. Se llegó a la conclusión que existe correlación positiva baja ($Rho = 0.205$) entre la gestión administrativa y calidad del servicio en la unidad de referencias y contrarreferencias del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” – La Libertad, con una significancia menor al 1% de error ($p < .01$), además cada una de las dimensiones de la gestión administrativa se relacionan positivamente con la calidad del servicio.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad de servicio, hospital, usuario.

Abstract

The present work of research of correlational, transversal, non-experimental design aims to determine the relationship between administrative management and quality of service in the unit of references and counter-referrals of the “High Complexity Hospital Virgen de la Puerta of Health Network La Libertad – EsSalud 2019”, for which 385 users participated; to whom the Administrative Management Questionnaire and the Quality of Service Questionnaire were applied, whose reliability was 0.89 and 0.87 respectively. The results found were that according to the users of the reference and counter-referral unit, 74.55% of the respondents considered how to regulate administrative management, while 66.23% of the respondents considered the quality of the service to the user as good. It was concluded that there is a low and direct positive correlation ($Rho = 0.205$) between administrative management and quality of service in the unit of references and counter-referrals of the High Complexity Hospital "Virgen de la Puerta" - La Libertad, with a significance less than 01% error ($p < .01$), as well as each of the dimensions of administrative management is related to the quality of the service.

Keywords: Administrative management, Quality of service, hospital, user.